CSEF
Liège

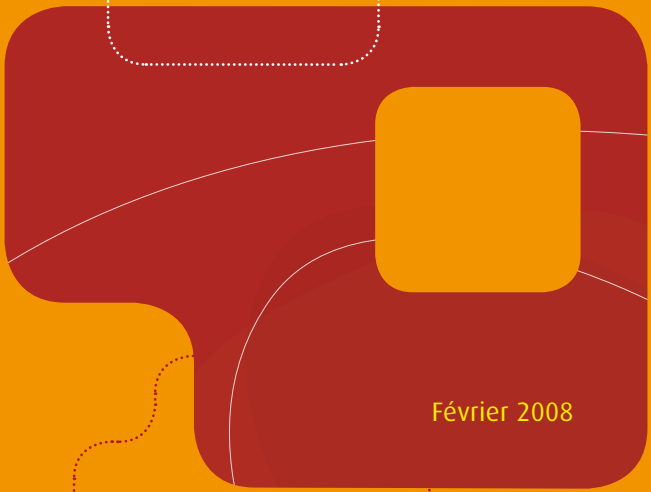
Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

# Le dispositif d'écoute et de participation des stagiaires*

du CSEF de Liège

* *demandeurs d'emploi en formation ou en recherche d'insertion*

Livret opérateur



Février 2008

# Sommaire


**Éditorial** 4

**La Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation** 6

**La Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation** 8

**Le dispositif de médiation** 12

**Pour en savoir plus** 14

**La Charte**
> Le texte fondateur 15
> Les signataires 20

**Notes personnelles** 24

**Le dispositif d'écoute et de participation**
> Extraits du décret du 22 décembre 2005 26

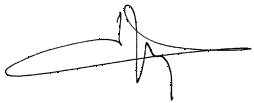
# Editorial

**CCSR : instance composée de représentants de divers types d'organismes de formation et d'insertion, ainsi que de représentants des employeurs et des travailleurs. La CCSR de la région liégeoise se réunit une fois par mois.*

*Le Parcours d'Insertion, mis en place par la Région Wallonne en 1998, intégrait déjà un axe Participation et Citoyenneté. En 2004 et 2005, le Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle (DIISP) a réaffirmé ce principe de participation en confiant aux Commissions Consultatives Sous-Régionales* (CCSR) la responsabilité de mettre en place et de gérer les dispositifs d'écoute et de participation des bénéficiaires, en s'inspirant largement de notre expérience liégeoise.*

*Dès 1999 en effet, une Commission stagiaires-opérateurs de formation est mise en place en région liégeoise avec pour objectif d'établir une communication organisée et structurelle entre les organismes de formation et les demandeurs d'emploi en formation.*
*Ce projet, novateur et citoyen, a impliqué tant les demandeurs d'emploi, les partenaires sociaux que les organismes de formation. Nous devons reconnaissance à ces pionniers.*

*Aujourd'hui, pour rester vivant, ce dispositif a besoin de l'implication de tous. La participation ne saurait être imposée. Elle demande la mobilisation de tous et de chacun et représente un magnifique défi à relever.*



**Michel CROES**
Président du CSEF de Liège

# La Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation

**Vous êtes actif dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle en tant que :**

- structure d'accueil pour les demandeurs d'emploi,
- organisme de formation ou d'insertion,
- nouvel opérateur en région liégeoise.



Vous n'avez pas eu l'occasion d'adhérer à la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation
ou
votre Pouvoir Organisateur est signataire de la Charte mais vous souhaitez engager plus visiblement votre centre.

***Le Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation vous propose d'adhérer à la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation***

## A quoi s'engage l'organisme signataire ?

**À respecter les grands principes énoncés dans la Charte :**

- respect et dignité réciproques ;
- accueil de qualité et informations claires sur les modalités de formation : critères d'admission, statut, certification… ;
- droit du stagiaire à connaître les motifs de toute décision le concernant ;
- droit à la représentation démocratique ;
- bien-être sur le lieu de formation : hygiène et sécurité.

**A impliquer son personnel** dans la mise en application de ces principes.
**A informer les stagiaires**, directement et par voie d'affichage, de l'existence de la Charte, de la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation et du Dispositif de médiation.
**A faciliter l'accès des stagiaires** à la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation et au Dispositif de médiation et à favoriser les démarches participatives en interne.

## Quelle est la plus-value ?

Un plus pour l'image de votre organisme : affichage d'une éthique professionnelle ;
Une visibilité sur le répertoire des organismes de formation sur le site du CSEF ;
La possibilité d'inclure sur vos documents la mention signataire de la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation ;
Un outil pour mobiliser formateurs et stagiaires à une démarche qualité ;
Des points de références pour l'élaboration ou la révision de votre règlement d'ordre intérieur.

## En pratique : comment adhérer ?

En complétant le formulaire sur le site du CSEF.
Une séance officielle de signature sera organisée à échéance régulière par le CSEF.
> **www.csef-liege.org**

# La Commission de concertation stagiaires - opérateurs de formation

**Vous êtes professionnel dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle**

***Vous souhaitez :***

- entendre des stagiaires de différents organismes parler de leurs démarches d'insertion ;
- rencontrer d'autres professionnels de la formation et de l'insertion de la région liégeoise ;
- participer à des projets collectifs ;
- faire des propositions pour améliorer le système existant.

# *Un espace régulier de rencontres et de propositions*

**Vous pouvez participer à la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation.**

**Cette commission a pour missions :**

- d'échanger avec les demandeurs d'emploi sur des questions concernant : l'accueil, l'orientation, la prise en compte des apprentissages antérieurs, les droits et devoirs des stagiaires et des organismes de formation et d'insertion ;
- d'agir pour améliorer le parcours des demandeurs d'emploi en formation par des propositions à la Commission consultative sous-régionale (CCSR), l'organisation de diverses manifestations, la promotion de la participation.

**Ses réalisations :**

- la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation, un Dispositif de médiation en cas de problème individuel en formation,
- des actions pour sensibiliser les professionnels à la situation des demandeurs d'emploi : le Labyrinthe de l'information, un Forum de prise de parole des stagiaires etc.

**et surtout : un espace régulier d'échanges et d'initiatives.**

## La Commission de concertation en pratique :

### *Composition*

**Des représentants des stagiaires :**

> représentants directs : demandeurs d'emploi en formation ou en démarche d'insertion ;
> représentants indirects : permanents syndicaux.

**Des représentants d'opérateurs de formation ou d'organismes d'insertion :**

EFT, OISP, FOREM Formation, Promotion sociale, IFAPME, Régies de quartier, CRIPEL, CPAS...

### *Fréquence des réunions*

**Pour les opérateurs :**

> une réunion mensuelle avec les stagiaires,
> la possibilité de participer à la cellule de médiation.

### *Intéressé ?*

Envoyez vos coordonnées au CSEF à l'aide du bulletin ci-contre.

# Candidature à la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation

**À renvoyer au CSEF, quai Banning, 4 à 4000 Liège ou à faxer au 04 254 57 22**

⌗ **Je souhaite participer à la Commission de concertation en tant qu'opérateur de formation ou d'insertion**

Nom et Prénom : _____

Fonction : _____

Organisme : _____

Pouvoir Organisateur (le cas échéant) : _____

Adresse : _____

Rue et n° : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____

E-mail : _____

Fait à _____, le ___ / ___ / _____

Signature

# Le dispositif de médiation

**Vous êtes opérateur de formation ou organisme d'insertion**

> vous êtes en litige avec un ou plusieurs stagiaires,

> **vos procédures habituelles de concertation ou de résolution de conflit n'ont pas abouti.**

***Vous pouvez, tout comme les stagiaires, faire appel au dispositif de médiation.***

**Un médiateur professionnel pourra intervenir pour tenter de restaurer le dialogue.**

# *L'intervention d'un tiers dans la relation opérateur/stagiaire*

## Comment fonctionne le dispositif ?

1 Vous contactez, de préférence par téléphone au 04 229 11 91, la personne du CSEF chargée du dispositif de médiation ; celle-ci a 10 jours pour instruire le dossier.
2 Vous rencontrez la personne instructrice, vous faites part de la situation et de votre demande.
3 Avec votre accord, la personne prend contact avec l'autre partie (le ou les stagiaires concernés).
4 La situation est présentée par la personne qui instruit le dossier à la cellule de médiation composée de 5 personnes non impliquées dans la situation :
   > 2 représentants des stagiaires (1 demandeur d'emploi et 1 permanent syndical),
   > 2 représentants des opérateurs de formation,
   > 1 médiateur professionnel externe.

Cette cellule, tenue à la discrétion, examine la question et propose alors une solution pour tenter de résoudre la situation. Cette solution doit convenir aux deux parties.

**Contact : CSEF 04 229 11 91**

**L'analyse globale des demandes permet de faire des recommandations à l'ensemble des organismes de formation et d'insertion.**

# Pour en savoir plus

# La Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation du CSEF de Liège

*Le texte fondateur*

## 1. Un principe fondamental et réciproque : respect et dignité

Les opérateurs de formation s'engagent à offrir à tout stagiaire, sans discrimination de sexe, d'âge, de handicap, de nationalité, de race, de religion, de conviction ou d'origine sociale, une formation professionnelle de qualité, qui correspond à ses capacités et à ses aspirations, dans un rapport de respect, de confiance et de collaboration garanti par un contrat écrit qui définit ses droits et ses obligations.



Si tout stagiaire a le droit de connaître et d'exercer ses droits, il a le devoir d'observer un comportement de citoyen responsable et de respecter les procédures, les règlements et les lois qui lui auront été préalablement communiqués et auxquels il aura librement adhéré, dans le cadre de son contrat de formation.

## 2. L'accès à la formation et à l'orientation

Tout candidat stagiaire a droit à une orientation professionnelle.
Il bénéficie d'un accueil de qualité lui procurant une information claire sur les possibilités de formation, les contenus, ainsi que les conditions et modalités d'accès lui permettant d'effectuer un choix en connaissance de cause.

Le candidat stagiaire a le droit de choisir et de suivre une formation professionnelle de qualité, valorisante et le préparant à se réinsérer sur le plan social et professionnel. Au cours de sa formation, il aura la possibilité, si nécessaire, de se réorienter et d'être encadré à cette fin.

**Le candidat stagiaire a le droit :**

- à la transparence des critères d'admission pour l'entrée en formation : critères administratifs, prérequis exigés, diplômes antérieurs requis, tests de sélection, entretien relatif à la cohérence de la demande de formation… ;
- de poser sa candidature à une entrée en formation et que celle-ci soit traitée par l'opérateur de formation;
- d'être informé sur les motifs d'un refus d'entrée en formation ;
- d'être informé sur les délais d'attente pour entrer en formation ;
- d'obtenir des précisions sur les titres, certifications, attestations et validation des compétences, ainsi que sur leurs effets de droit ;
- d'être informé des perspectives offertes à l'issue de la formation : possibilités de débouchés sur le marché du travail et passerelles vers des formations complémentaires.



## 3. L'accueil et l'information

Le stagiaire a droit à un accueil de qualité lui permettant de connaître et de recevoir toutes les explications relatives au contrat et au règlement d'ordre intérieur de l'organisme de formation.

Il sera aidé dans sa démarche d'information et d'entrée en formation par un personnel disponible, connaissant l'ensemble du dispositif de formation, des modalités de stage en entreprise, tant d'un point de vue administratif que pédagogique.

**Le stagiaire a droit à l'information sur :**

- son statut dans le cadre de la formation et des stages en entreprise ;
- ses droits, ses possibilités et ses obligations, tant sur le plan administratif que pédagogique ou juridique, et ce, tout au long de sa formation ;
- les procédures, les modalités et leurs effets, l'organisation des services et d'identifier les différents responsables, tout en s'obligeant à se tenir informé et d'avoir la maîtrise de l'organigramme de l'organisme ;
- les modalités de calcul des défraiements (recouvrement) et leur montant ;
- les mesures prises en matière de sécurité et d'accidents.

Le stagiaire a droit à une communication de qualité, tant sur le plan verbal qu'écrit, dans un langage clair et précis et avec des outils adaptés. Il a le droit d'identifier et de connaître clairement l'origine et la motivation de toute communication, lettre, convocation, ainsi que de consulter son dossier pédagogique et de se voir communiquer ses résultats de bilan, d'examen ou d'évaluation.

Le stagiaire a également le droit de connaître l'existence de possibilités de médiation, d'être informé de leurs procédures, ainsi que du suivi des réclamations.

## 4. La médiation

Le stagiaire a droit à la protection de ses données personnelles, en vertu de la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée. Il a accès à son dossier personnel chez l'opérateur de formation et peut demander qu'on y apporte des rectifications.



Le stagiaire a le droit de connaître les motifs de toute décision le concernant, d'en obtenir communication écrite et d'avoir, si nécessaire, un entretien avec son référent.

Le droit d'être entendu par l'opérateur de formation est un principe de bonne administration, qui doit être également assuré à l'occasion de décisions administratives ou pédagogiques qui pourraient porter préjudice au stagiaire.

Le stagiaire a droit au respect d'une procédure disciplinaire définie dans le règlement d'ordre intérieur de l'opérateur de formation, à des sanctions proportionnelles et graduées, ainsi qu'à l'exercice éventuel d'un recours contre celles-ci.

En cas de contestation des décisions prises au sein de l'organisme, et après avoir épuisé les procédures internes mises en place par l'opérateur de formation, le stagiaire pourra être entendu et assisté par un médiateur proposé par la Commission de Concertation du CSEF de Liège, dans le cadre d'une procédure de médiation ayant pour objectif de rapprocher les points de vue des parties.

Le stagiaire a le droit d'avoir un temps et un lieu permettant l'écoute, l'échange et sa participation aux activités liées à la concertation.



## 5. La réprésentation démocratique

Les stagiaires ont le droit de s'organiser pour défendre des intérêts communs.

Cette représentation démocratique se fait au travers de la Commission de Concertation entre représentants des stagiaires et des opérateurs de formation créée au sein de la CSRC du CSEF de Liège.

La participation aux travaux de la Commission de Concertation ne peut porter préjudice au stagiaire, ni le pénaliser dans son parcours d'insertion.

## 6. Le bien-être

Le stagiaire a droit aux conditions de sécurité et d'hygiène prévues dans le Code du Bien-Etre.

# Les signataires de la Charte
# 09 janvier 2008
**Théâtre du Trianon, Liège**

**Monsieur Jean-Claude MARCOURT**
Ministre de l'Economie, de l'Emploi,
du Commerce extérieur et du Patrimoine

**Monsieur Marc TARABELLA**
Ministre de la Formation, de la Jeunesse
et de l'Enseignement de Promotion sociale

**Monsieur Willy DEMEYER**
Bourgmestre de Liège

**Monsieur Michel CROES**
Président du Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation de Liège

**AGENCE WALLONNE POUR L'INTEGRATION DES PERSONNES HANDICAPEES (AWIPH)**
AWIPH, Bureau régional de Liège
Centre de Formation Professionnelle AURELIE
Centre de Formation Professionnelle LE PLOPE
Centre de Réadaptation au Travail TINLOT

**CARREFOUR EMPLOI FORMATION (CEFO)**

**CENTRES D'EDUCATION ET DE FORMATION EN ALTERNANCE (CEFA)**

**CEFA de l'Enseignement de la Communauté Française**
CEFA A.R Visé-Glons

**CEFA de l'Enseignement libre**
CEFA Don BOSCO
CEFA Liège Couronne

**CEFA de l'Enseignement de la Province de Liège**
CEFA Herstal
CEFA Seraing

**CEFA de l'Enseignement de la Ville de Liège**
CEFA Ville de Liège

**CENTRES PUBLICS D'AIDE SOCIALE (CPAS)**

CPAS Aywaille
CPAS Beyne-Heusay
CPAS Chaudfontaine
CPAS Comblain-au-Pont
CPAS Liège
CPAS Liège - Dynamisation et Citoyenneté
CPAS Seraing
CPAS Sprimont

**CENTRE REGIONAL POUR L'INTEGRATION DES PERSONNES ETRANGERES OU D'ORIGINE ETRANGERE DE LIEGE (CRIPEL)**

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE (EPS)**

**EPS de la Communauté française**
IE PSCF Blégny

**EPS de la Province de Liège**
IPEPS Jemeppe
IPEPS Seraing
IPEPS Seraing-technique

**EPS de la Ville de Liège**
CERCO
Institut de Technologie

**EPS des Femmes Prévoyantes Socialistes**
Ecole des FPS de Ans-Liège-Seraing

## ENTREPRISES DE FORMATION PAR LE TRAVAIL (EFT)

EFT LES ACACIAS
EFT AFIF MOBITEX
EFT ARTICLE XXIII
EFT CONSTRUCT
EFT CREASOL
EFT CYNORHODON
EFT ECHAFAUDAGE
EFT GAVROCHE
EFT LE CORTIL
EFT LE COUDMAIN
EFT LE PHARE
EFT LE PONT
EFT LES PENICHES
EFT WORK'INN

## FORMATION PME LIEGE - HUY - WAREMME

## INSTITUT DE FORMATION PERMANENTE POUR LES CLASSES MOYENNES ET LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (IFAPME)

## LE FOREM

**FOREM Conseil**
Direction régionale de Liège

**FOREM Formation**
Direction régionale de Liège

**Centres de formation**
AUTOFORM
CONSTRUFORM
CORAIL
LOGISTIQUE
TECHNIFUTUR
LA TECHNOTHEQUE
VAL BENOIT

**Service clientèle**

## MISSION REGIONALE POUR L'EMPLOI DE LIEGE (MIREL)

## REGIES DES QUARTIERS

**Régie des quartiers de LIEGE**
Service d'Activités Citoyennes de Angleur
Service d'Activités Citoyennes de Droixhe

Service d'Activités Citoyennes Saint Léonard
Service d'Activités Citoyennes Sainte-Marguerite
Service d'Activités Citoyennes des Vennes

**Régie des quartiers de GRACE-HOLLOGNE**

**Régie des quartiers de SERAING**

**Régie des quartiers de SAINT-NICOLAS**
Service d'Activités Citoyennes de Saint-Nicolas
Service d'Activités Citoyennes de Tilleur



## ORGANISMES D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (OISP) ET AUTRES OPÉRATEURS DE FORMATION ET / OU D'INSERTION

AIDE SOCIALE AUX JUSTICIABLES
AGORA
ALTER-FORM
ALTERNATIVES FORMATIONS
CALIF, formation de formateurs
CENTRE DE COOPERATION EDUCATIVE
CENTRE LIEGEOIS DE FORMATION
CERES, Centre d'Enseignement et de Recherche pour l'Environnement et la Santé
EDIT
EDUM bis
EN' VIES D'AVENIR
ENAIP EN PAYS DE LIEGE
FORMATHé
FUTUR H
GSARA
JEF
JOB'IN
LA BOBINE
LA BOURRACHE
LA CHARLEMAGN'RIE
LE MONDE DES POSSIBLES
LEEP, Ligue de l'Enseignement et de l'Education Permanente - Liège
LIRE ET ECRIRE
MANPOWER
MICROBUS
MODE D' EMPLOI en région de Liège-Huy-Waremme
MULTISKILL
PERSPECTIVES
RETRAVAILLER
S.F.D, scrl Sélection Formation Développement
SARE WALLONIE - FFSB, Service d'Aide à la Recherche d'Emploi, Fédération Francophone des Sourds de Belgique
SODIE, SOciété pour le Développement de l'Industrie et de l'Emploi
SOFFT, Service d'Orientation et de Formation pour Femmes en recherche de Travail
SOS DÉPANNAGE SOCIAL, Antenne Liège-Huy-Waremme
SPE, Service de Pédagogie Expérimentale (Ulg)
STE FORMATIONS, Service de Technologie de l'Education (Ulg)

# Notes personnelles

## Un dispositif d'écoute et de participation est créé au sein de chaque Commission sous-régionale du dispositif intégré d'insertion.

Il doit être un **espace effectif de participation et de concertation** qui traitera essentiellement des domaines suivants :

- l'accueil et l'information ;
- l'orientation ;
- la reconnaissance et l'évaluation des acquis ;
- le soutien à l'insertion socioprofessionnelle ;
- les droits et devoirs du bénéficiaire et de l'opérateur.



## Afin de rendre efficace et efficient son propre dispositif, chaque Commission sous-régionale du dispositif aura donc comme mission

- d'impulser chez les opérateurs la mise en place, à l'attention tant des formateurs que des bénéficiaires, d'une **pédagogie de la participation** ;

- de capitaliser et **d'analyser globalement les préoccupations et difficultés exprimées par les bénéficiaires** et de faire, à l'attention des opérateurs, des **recommandations quant aux solutions à y apporter.**

**22 DECEMBRE 2005. - Arrêté du Gouvernement wallon portant exécution du décret du 1er avril 2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (Extraits)**

# La participation, une volonté du législateur

**Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation (CSEF) de Liège**

Quai Banning 4, 4000 Liège
Tél. 04 229 11 91 - Fax 04 254 57 22
**www.csef-liege.org**

CSEF
Liège

www.debie.com